

| Etapes | Buts | Actions possibles | Actions retenues |
|---|--|---|------------------|
| Principes d'une communication maîtrisée | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Circonscrire les effets d'une situation ou d'une décision | <ul style="list-style-type: none"> • Informer la hiérarchie : DASEN – EAVR – directeur de la communication académique selon le risque, qui sont en appui ➔ Décisions sur la communication. • Adopter les règles d'une communication maîtrisée : <ul style="list-style-type: none"> · Déterminer ce qui est à dire, et ce qui ne doit pas l'être ; comment et à qui l'on s'adresse · Respecter la protection de la victime et l'anonymat des auteurs. Exemple : Tous les éléments d'une situation ne seront pas communicables par mail lors d'une information de la communauté éducative. · Rester dans son domaine, celui de l'école, de l'EN · Respecter les procédures scolaires ou judiciaires en cours | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Organiser une communication adaptée à la situation pour faire cesser les rumeurs | <ul style="list-style-type: none"> • Proportionner et définir avec la hiérarchie la communication à destination des élèves, intervenants, représentants de parents, maire... • En fonction de la stratégie décidée, assurer tout ou partie des actions de communication • Demander l'appui de la DSDEN, de l'EAVR et du directeur de la communication académique (DIRCOM) | |
| Gérer la communication interne | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Anticiper dès la réunion de rentrée ou lors des conseils pédagogiques | <ul style="list-style-type: none"> • Formaliser le protocole de remontée d'incidents et le signalement sur FE, rassurer les personnels • Rappeler clairement aux personnels de l'école le cadre de la communication en tant qu'agents de l'Etat : obligation de neutralité et devoir de réserve, devoir de discrétion dans le cadre de la déontologie <ul style="list-style-type: none"> · Cette réserve concerne notamment les sujets religieux : CE 23 avril 2009, n°316862 · C'est l'institution qui communique, et non ses personnels | |

| | | | |
|--------------------------------|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • A chaque échelon, prévenir les personnels des risques de leur expression individuelle sur les réseaux sociaux, ou en réponse à la sollicitation d'un journaliste, que ce soit par téléphone ou à la sortie de l'école. Cette règle est valable en général et d'autant plus lors d'un épisode de tension au sein de l'école ou du groupe scolaire. | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informer les équipes à la suite d'un incident | <ul style="list-style-type: none"> • Distinguer la communication prise en charge par l'IEN et celle du directeur à destination de ses collègues de l'équipe. • Annoncer aux équipes les mesures prises • Partager les enseignements tirés de l'épisode dans le cadre du pilotage de la circonscription • Rappeler la règle concernant les ports de signes et tenues par les élèves • Solliciter l'appui des EAVR | |
| Gérer la communication externe | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conduite à tenir en cas de retentissement médiatique | <ul style="list-style-type: none"> • Toute communication institutionnelle vers les médias est supervisée. Le service de communication du rectorat prend en charge les relations avec la presse, en lien avec le cabinet du ministre en cas de situation médiatique aigüe. • Un porte-parole (recteur, directeur du cabinet, DASEN, EAVR,...) sera désigné en fonction du cas de figure. Le directeur d'école n'est jamais en première ligne vis-à-vis de la presse. Il peut arriver que l'IEN soit mandaté comme porte-parole. • Rappeler à l'équipe éducative son devoir de réserve, en n'oubliant pas les personnels communaux en collaboration avec le maire ou son représentant. | |
| | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conduite à tenir en cas de diffusion sur les réseaux sociaux | <ul style="list-style-type: none"> • Rappeler aux personnels de l'école les risques d'exposition liés à l'expression sur les réseaux sociaux, que ce soit via le compte de l'école ou un compte personnel. De manière générale ne pas exprimer d'opinions partisans, ne pas divulguer d'informations relatives au fonctionnement de l'école, de l'académie ou de son administration, ou relatives à une procédure en cours. • Laisser la prise de parole à la hiérarchie et aux comptes institutionnels (recteur ou DASEN par exemple) • Ne relayer que les publications de l'institution. | |